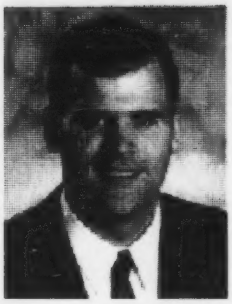
OFFICE OF FRANCOPHONE AFFAIRS

2001-2002
Business Plan

Ontario

101-05485/

Message from the Minister



Hon. John Baird

I am proud of what our government has achieved in the area of French language services over the last few months.

To ensure every child gets an opportunity to be the best they can be, we established the Early Years Challenge Fund. That money is being used to create or enhance programs that benefit children and youth. A portion of that funding envelope has been allocated specifically to the Francophone community. Being both Minister Responsible for Children and Minister Responsible for Francophone Affairs has allowed me to bring together community leaders with common interests. During a recent consultation, leaders from the Francophone community provided the government with invaluable advice and input on the structure of the Francophone portion of the challenge fund. This fund will be administered by a Francophone Steering Committee, with guidance from three Francophone Community Co-ordinators. The Office of Francophone Affairs, along with the Children's Secretariat, will also be playing a major role in this endeavor. Our government is committed to helping all of Ontario's children get a good start in life.

In the area of justice, a new regulation to the *Courts of Justice Act* will make it easier for Francophones to get access to services in French in judicial proceedings. For its part, Legal Aid Ontario has allocated extra funds to develop and implement additional resources for Francophones.

Athletes, artists and visitors from around the world will be in the Ottawa-Carleton region this summer to attend the Fourth International Games of La Francophonie. The Games are being financially supported by the Ontario government and will promote French language, French culture and international goodwill. As one of the key partners of the 2001 International Games of La Francophonie, the Government of Ontario is proud to invite all citizens to visit the Ontario Pavilion in Ottawa-Hull from July 12 to July 24, and cheer on our competing athletes and artists.

In the coming year, I will continue to meet with the Francophone community to discuss questions of importance. I welcome suggestions and comments on ways to improve government services in French and will be informing my colleagues at Queen's Park of issues that are relevant to Franco-Ontarians.

The Honourable John Baird
Minister Responsible for Francophone Affairs

Ministry Vision

The Office of Francophone Affairs' vision is to ensure that Francophones have access to provincial government services in French and that they fully contribute to the social, economic, and political life of the province, while preserving their linguistic and cultural heritage.

Core Businesses

Core Business 1
Advise the Government on French language services

As the Government's key advisor on Francophone Affairs and French language services, the Office of Francophone Affairs provides advice, information and support to all ministries and agencies on the provision of services in French, particularly in the 23 designated areas of the province.

The delivery of quality government services in French reflects the government's commitment to its Francophone community.

Core Business 2
Support the Francophone community in its activities

As part of its role as a major link between French-speaking Ontarians and their provincial government, the Office of Francophone Affairs provides to Francophones relevant information on government programs and services, their community and Ontario's French language resources.

This information helps Francophones make decisions pertaining to their daily lives and involvement in activities aimed at preserving their language and culture. Provincial ministries and agencies are supported in their communications with Ontario's Francophones.

Annual Report on Key Achievements for 2000-2001

The Office continued to play a major role as advisor to Ontario ministries and agencies in matters pertaining to French language services. It worked with central agencies and ministries to ensure the integration of French language services requirements in government services with a particular focus on services that are made available to the public electronically. The Office conducted a survey among French language services coordinators to determine how it could better assist ministries in the provision of quality services in French.

As some government services are delivered by external service providers, including municipalities, the Office reminded ministries of their obligations under the *French Language Services Act* to monitor the delivery of such services, and requested information on the provision of services in French as part of the transfers. In the area of social housing, which is being transferred to municipalities, service managers are required, under the *Social Housing Reform Act, 2000*, to provide services in French in designated areas.

In recognition of the needs of francophone families, the Government of Ontario established a special funding envelope within the Early Years Challenge Fund for projects developed by the francophone community. The Attorney General made a regulation, amending the *Courts of Justice Act,* to simplify administrative procedures for requesting a court case in French. Legal Aid Ontario has put aside additional funding to improve legal aid services in French. The Office continued to work with its community and ministry partners to ensure that the strategic plan for the provision of violence prevention services in French meets the needs of francophone women and their families.

Special funding was allocated to French language colleges of applied arts and technology to create increased capacity for multimedia study programs with the construction of a new *Media Excellence Centre* and for the development of a bilingual centre for a call service in the high technology industry. Funding was set aside to train specialists to identify young Francophones who need special education services.

The Ministry of Tourism, Culture and Recreation has initiated the development of a tourism marketing strategy targeting the Francophone community of Ontario.

As one of the key partners, the Government of Ontario worked with the Games of la Francophonie Organizing Committee on the planning and organization of the Games. The province will also host a pavilion at the Games in which it will promote its tourist attractions and its francophone artists of the 2001 International Games of La Francophonie to be held in Ottawa-Hull in July 2001.

Key Commitments and Strategies for 2001-2002

The Office will continue to provide advice to central agencies and ministries on how to plan and deliver quality and cost-effective services in French, either internally or through non-governmental service delivery agents. As the Ontario government is moving toward increased electronic access to government services, the Office will work with central agencies and ministries to ensure that quality French services are delivered electronically.

In 2001-2002, the Office will continue to improve the way it handles complaints related to the government's provision of French language services. The results should be more efficient and timely resolutions of these complaints. The Office will monitor closely its client services to ensure improved client satisfaction.

The Office will ensure the coordination of the Early Years Challenge Fund's envelope for the projects developed by the Francophone community.

As a provincial coordinator of the 2001 International Games of La Francophonie, the Office will work with other ministries and external partners to ensure that the Government of Ontario is highly visible at the 2001 Games of La Francophonie. This will be an excellent opportunity to promote Ontario products and services to an international audience.

Key Performance Measures

Core Business 1: Advise the Government on French Language services.

Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2001-2002 Commitments
Francophones have access to quality government services in French in designated areas of the province	Efficient and timely response to customers' complaints on the government's French language services	By 2003, 90% of complaints to be resolved within 30 working days.	80% of complaints to be resolved within 30 working days

Core Business 2: Support the Francophone community in its activities.

Goals/Outcomes	Measures	Targets/Standards	2001-2002 Commitments
Francophones have access to information to facilitate their participation in the social, economic and political life of the province while maintaining their language and culture	Francophone clients and organisations have access to accurate and relevant information on government programs and services and on Ontario's francophone community	By 2003, 90% of francophone clients are satisfied with the information received from the Office.	80% of clients are satisfied with the information received from the Office

2000-2001 Ministry Spending by Core Business – Interim Actuals*

Office of Francophone Affairs	
Operating	$4 million 15 staff

Core Business 1	
Operating	$1 million 10 staff

Core Business 2	
Operating	$3 million 5 staff

Note: The Office of Francophone Affairs has an agreement with the Ministry of Citizenship to cover internal administration services.

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents.

*PSAB based.

2001-2002 Ministry Approved Allocations by Core Business Plan*

Office of Francophone Affairs	
Operating	$5 million 20 staff

Core Business 1	
Operating	$1 million 12 staff

Core Business 2	
Operating	$4 million 8 staff

Note: The Office of Francophone Affairs has an agreement with the Ministry of Citizenship to cover internal administration services.

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents.

*PSAB based.

Who to Call

Questions or comments about the Office of Francophone Affairs' business plan are welcomed.

Office of Francophone Affairs
Lise Marie Baudry
4th Floor Mowat Block
900 Bay St
Toronto, ON M7A 1C2

Telephone: (416) 325-4938 or the toll-free number 1 800 268-7507
Fax: (416) 325-4980
E-mail: ofa@ofa.gov.on.ca
Web Site: www.gov.on.ca

Office of the Minister Responsible for Francophone Affairs
Jean-Claude Trottier, Special Advisor
6th Floor Hepburn Block
80 Grosvenor St
Toronto ON M7A 1E9

Telephone: (416) 325-0115
Fax: (416) 325-5221
E-mail: jean-claude.trottier@css.gov.on.ca

Copies of this document are available free from:

Publications Ontario,
880 Bay Street, Toronto ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out-of-town customers except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1-800-268-8758
Telephone service for the hearing impaired is available
toll-free throughout Ontario at 1-800-268-7095

Order copies via the Internet at http://www.publications.gov.on.ca/

Obtain an electronic copy of this document at http://www.gov.on.ca/

© Queen's Printer for Ontario, 2001
ISBN 0-7778-9749-0

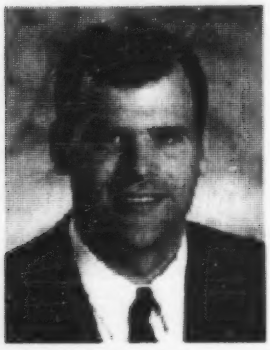
Ce document est disponible en français

OFFICE DES AFFAIRES FRANCOPHONES

Plan d'activités
2001-2002

Ontario

Message du ministre



L'hon. John Baird

Je suis fier de ce que notre gouvernement a accompli dans le domaine des services en français au cours des derniers mois.

Pour donner à chaque enfant la possibilité de réaliser son potentiel, nous avons créé le Fonds d'aide au développement de la petite enfance. Ces crédits servent à créer des programmes qui profitent aux enfants et aux adolescents ou à améliorer ceux qui existent déjà. Une partie de l'enveloppe a été affectée à la communauté francophone. Étant à la fois ministre délégué au dossier de l'Enfance et ministre délégué aux Affaires francophones, j'ai pu encourager le rapprochement des dirigeants communautaires ayant des intérêts communs. Dernièrement, au cours d'une consultation, les dirigeants de la communauté francophone ont donné au gouvernement des conseils précieux et lui ont fait part de leur opinion sur la structure de la partie du Fonds d'aide au développement qui était réservée aux francophones. Elle sera administrée par un comité de direction francophone, sous la conduite de trois coordonnateurs de la communauté francophone. L'Office des affaires francophones et le Secrétariat à l'enfance joueront aussi un rôle majeur dans cette entreprise. Notre gouvernement s'engage à aider tous les enfants ontariens à prendre un bon départ dans la vie.

Dans le domaine de la justice, un nouveau règlement afférent à la *Loi sur les tribunaux judiciaires* facilitera pour les francophones l'accès aux services en français dans les poursuites judiciaires. Pour sa part, Aide juridique Ontario a alloué de nouveaux fonds à la mise en place de ressources supplémentaires pour les francophones.

Des athlètes, artistes et touristes du monde entier se retrouveront cet été dans la région d'Ottawa-Carleton pour assister aux IV^{es} Jeux de la Francophonie. Ceux-ci sont subventionnés par le gouvernement de l'Ontario et contribueront à promouvoir la langue et la culture françaises ainsi que la bonne entente internationale. Le gouvernement de l'Ontario, l'un des partenaires clés des Jeux de la Francophonie de 2001, est fier d'inviter tous les citoyens à visiter le pavillon de l'Ontario, à Ottawa-Hull, entre le 12 et le 24 juillet, et à encourager nos athlètes et artistes.

Au cours du prochain exercice, je continuerai à rencontrer les membres de la communauté francophone pour discuter avec eux de questions importantes. J'accueille avec plaisir les suggestions et commentaires sur la façon d'améliorer les services en français du gouvernement et informerai mes collègues de Queen's Park sur les questions pertinentes pour les Franco-Ontariens.

L'honorable John Baird
Ministre délégué aux Affaires francophones

Objectif général de l'Office

L'objectif de l'Office est de veiller à ce que les francophones aient accès aux services en français du gouvernement de l'Ontario et à ce qu'ils participent pleinement à la vie sociale, économique et politique de la province, tout en préservant leur patrimoine linguistique et culturel.

Activités de base

Activité de base 1
Conseiller le gouvernement sur la prestation des services en français

En tant que conseiller principal auprès du gouvernement sur les affaires francophones et les services en français, l'Office des affaires francophones offre conseils, renseignements et soutien à tous les ministères et organismes en ce qui concerne la prestation des services en français, en particulier dans les 23 régions désignées de la province.

La prestation de services gouvernementaux de qualité en français témoigne de l'engagement pris par le gouvernement envers la communauté francophone de la province.

Activité de base 2
Appuyer les activités de la communauté francophone

En tant qu'intermédiaire principal entre les Ontariennes et Ontariens francophones et le gouvernement provincial, l'Office des affaires francophones offre aux francophones des renseignements pertinents sur tous les programmes et services gouvernementaux, la communauté francophone et les ressources en français de la province.

Ces renseignements permettent aux francophones de prendre des décisions concernant leur vie quotidienne et leur participation à des activités visant à préserver leur langue et leur culture. De leur côté, les ministères et organismes provinciaux bénéficient d'un soutien pour leurs communications avec la population francophone de la province.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 2000-2001

L'Office a continué de jouer un rôle majeur à titre de conseiller auprès des ministères et organismes de l'Ontario en ce qui concerne les services en français. Il a collaboré avec des ministères et organismes centraux pour assurer l'intégration des exigences concernant les services en français aux services du gouvernement, particulièrement à ceux offerts au public par voie électronique. L'Office a mené une enquête auprès des coordonnateurs des services en français pour déterminer la meilleure façon d'aider les ministères à fournir des services de qualité.

Comme certains services gouvernementaux sont offerts par des fournisseurs de l'extérieur, notamment les municipalités, l'Office a rappelé aux ministères leur obligation, en vertu de la *Loi sur les services en français,* de vérifier que ces services sont effectivement dispensés et a demandé des précisions sur la prestation des services en français dans le cas des programmes transférés. Dans le secteur des logements sociaux, dont la responsabilité est transférée aux municipalités, les gestionnaires de services sont tenus, en vertu de la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social*, de fournir des services en français dans les régions désignées.

En reconnaissance des besoins des familles francophones, le gouvernement de l'Ontario a attribué des crédits spéciaux à même le Fonds d'aide au développement de la petite enfance pour des projets mis au point par la communauté francophone. Le Procureur général a modifié par règlement la *Loi sur les tribunaux judiciaires*, afin de simplifier la procédure administrative pour demander un procès en français. Aide juridique Ontario a réservé des crédits supplémentaires pour améliorer les services d'aide juridique en français. L'Office a continué de collaborer avec ses partenaires communautaires et ministériels afin de s'assurer que le plan stratégique pour la prestation de services de prévention de la violence en français répondait aux besoins des femmes francophones et de leurs enfants.

Les collèges francophones d'arts appliqués et de technologie ont reçu une subvention spéciale qui leur permettra d'accroître le nombre de places dans les programmes d'études multimédias, grâce à la construction d'un nouveau *Centre d'excellence en médias*, et de fonder un centre bilingue de service d'appels dans l'industrie de la haute technologie. Des fonds ont été réservés à la formation de spécialistes capables de repérer les jeunes francophones ayant besoin des services à l'enfance en difficulté.

Le ministère du Tourisme, de la Culture et des Loisirs a entamé l'élaboration d'une stratégie de marketing touristique visant la communauté francophone de l'Ontario.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 2000-2001 (suite)

Le gouvernement de l'Ontario compte parmi les principaux partenaires ayant collaboré à la planification et à l'organisation des Jeux avec le Comité organisateur national des Jeux de la Francophonie, qui se dérouleront à Ottawa-Hull en juillet 2001. La province y aura son pavillon où elle fera la promotion de ses attractions touristiques et de ses artistes francophones.

Engagements et stratégies clés en 2001-2002

L'Office continuera d'offrir ses conseils aux ministères et aux organismes centraux en matière de planification et de prestation de services en français offrant un bon rapport qualité-prix, que ces services soient dispensés à l'interne ou par l'entremise d'organismes de prestation non gouvernementaux. Comme le gouvernement augmente progressivement l'accès électronique aux services gouvernementaux, l'Office collaborera avec les ministères et organismes centraux afin que des services de qualité en français soient offerts par voie électronique.

En 2001-2002, l'Office continuera d'améliorer ses méthodes de traitement des plaintes relatives à l'offre de services en français du gouvernement de l'Ontario. Ces plaintes devraient désormais être traitées plus rapidement et plus efficacement. L'Office surveillera de près ses services à la clientèle pour améliorer la satisfaction de sa clientèle.

L'Office veillera à la coordination de la partie du Fonds d'aide au développement de la petite enfance réservée aux projets de la communauté francophone.

En tant que coordonnateur provincial des Jeux de la Francophonie 2001, l'Office s'assurera, de concert avec d'autres ministères et partenaires de l'extérieur, que le gouvernement de l'Ontario est bien visible aux Jeux de la Francophonie 2001. Ce sera une excellente occasion de promouvoir les produits et les services de l'Ontario auprès des touristes étrangers.

Mesures clés d'évaluation de la performance

Activité de base 1 : Conseiller le gouvernement sur la prestation des services en français			
Buts/résultats	**Mesures**	**Objectifs/normes**	**Engagements 2001-2002**
Les francophones ont accès à des services gouvernementaux en français de qualité dans les régions désignées de la province.	Règlement efficace et rapide des plaintes concernant les services gouvernementaux en français.	D'ici 2003, 90 % des plaintes seront traitées dans un délai de 30 jours ouvrables.	80 % des plaintes seront traitées dans un délai de 30 jours ouvrables.

Activité de base 2 : Appuyer les activités de la communauté francophone			
Buts/résultats	**Mesures**	**Objectifs/normes**	**Engagements 2001-2002**
Les francophones ont accès à l'information leur permettant de contribuer à la vie sociale, économique et politique de la province tout en préservant leur langue et leur culture.	Les clients et organismes francophones ont accès à des renseignements précis et pertinents sur les programmes et services du gouvernement et sur la communauté francophone de l'Ontario.	D'ici 2003, 90 % des francophones seront satisfaits des renseignements reçus de l'Office.	80 % des clients seront satisfaits des renseignements reçus de l'Office.

*Données réelles provisoires sur les dépenses de l'Office par activité de base en 2000-2001**

Office des affaires francophones	
Fonctionnement	4 millions de $ 15 employés

Activité de base 1	
Fonctionnement	1 million de $ 10 employés

Activité de base 2	
Fonctionnement	3 millions de $ 5 employés

Remarques :

L'Office des affaires francophones a conclu un protocole d'entente avec le ministère des Affaires civiques relativement à ses activités administratives internes.

Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

*Selon la méthode comptable du CCSP.

*Plan des affectations 2001-2002 approuvées par l'Office **

Office des affaires francophones	
Fonctionnement	5 millions de $ 20 employés

Activité de base 1	
Fonctionnement	1 million de $ 12 employés

Activité de base 2	
Fonctionnement	4 millions de $ 8 employés

Remarques :

L'Office des affaires francophones a conclu un protocole d'entente avec le ministère des Affaires civiques relativement à ses activités administratives internes.

Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

*Selon la méthode comptable du CCSP.

Personnes à contacter

Les questions ou commentaires concernant le plan d'activités de l'Office des affaires francophones sont les bienvenus.

Office des affaires francophones
Lise Marie Baudry
4e étage, édifice Mowat
900, rue Bay
Toronto (Ontario) M7A 1C2

Téléphone : 416 325-4938 ou numéro sans frais 1 800 268-7507
Télécopieur : 416 325-4980
Courriel : ofa@ofa.gov.on.ca
Site Web : www.gov.on.ca

Bureau du ministre délégué aux Affaires francophones
Jean-Claude Trottier, conseiller spécial
6e étage, édifice Hepburn
80, rue Grosvenor
Toronto (Ontario) M7A 1E9

Téléphone : 416 325-0115
Télécopieur : 416 325-5221
Courriel : jean-claude.trottier@css.gov.on.ca

On peut se procurer des exemplaires gratuits du présent document auprès de :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : 416 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, faire le 1 800 668-9938.
À Ottawa, faire le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758.
Service téléphonique aux malentendants :
composer sans frais, n'importe où en Ontario, le 1 800 268-7095.

On peut commander des exemplaires du présent document par Internet à :
http://www.publications.gov.on.ca

Copie électronique du présent document disponible à :
http://www.gov.on.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2001

ISBN 0-7794-1184-6

This document is also available in English.